ASCOLTO ATTIVO

Ascoltare senza interrompere, mantenendo il contatto visivo o comunicativo, riflettendo con delicatezza dei gesti o il ritmo respiratorio dell'altra persona.

ACCOMPAGNAMENTO EMPATICO

***Come ti senti tu con questo?**

***Come lo vivi?**

***Mi piacerebbe ascoltare un po' di più su ...**

ACCOMPAGNAMENTO EMPATICO II

ESPLORARE CARICA EMOTIVA

*** Invitare a completare le frasi incomplete**

***Ripetere sotto forma di domanda l'ultima parte di una frase che presenta una carica emotiva. Esempio**

-"E questo è stato difficile... (sospiro)"

"...è stato difficile?"

VERIFICARE
ciò che ascolto

* Vorrei essere sicur@ di comprenderti e seguirti nel discorso →

ripeto una sintesi di quello che ho ascoltato (senza interpretarlo)

RISPECCHIARE + VALIDARE con l’altra persona

(metacomunicare)

*** PERCEPISCO / MI ARRIVA (un sentimento/ un bisogno) QUANDO TI ASCOLTO / VEDO.**

*** COM’È PER TE / CON LE TUE PAROLE?**

GUIDA ALL'USO DI QUESTE CARTE

1. **Ascolto attivo: ascoltare senza interrompere, mantenendo il contatto visivo o comunicativo, rispecchiando con delicatezza i gesti o il ritmo respiratorio dell'altra persona.**

In questo primo passo ci focalizzeremo nel sospendere il nostro giudizio, evitare interrompere l'altra e offrire uno spazio di accoglienza dove l'altra possa ascoltarsi ed esprimere o condividere ciò che è importante per lei.
Cercheremo di mantenere il contatto comunicativo, in un modo che vediamo comodo per l'altra o che ci viene chiesto esplicitamente: contatto fisico, visuale, vicinanza, ecc. Potremo anche fare dei piccoli rumori per mantenere il filo comunicativo e assicurare la nostra presenza all'altra (quello che è chiamato funzione fatica della comunicazione o "tenere il filo comunicativo").
Allo stesso tempo, a volte rispecchiare molto delicatamente un gesto o la respirazione dell'altra può aiutarci a creare un ambiente di vicinanza comunicativa. Un atteggiamento corporeo aperto, disponibile, attento, un ritmo di respirazione sereno, possono facilitare la creazione di uno spazio di ascolto attivo con la nostra presenza.

2. **Accompagnamento empatico: Come ti senti tu a proposito? Come lo vivi tu? Mi piacerebbe ascoltare qualcos'altro su...**

Attraverso questa classe di domande aperte (la cui risposta va oltre il monosillabo sì o no) possiamo accompagnare l'altra nell'accesso alla sua esperienza, nel connettere con sé stessa e darsi spazio per cominciare a dare un nome in prima persona a quello che sta vivendo, sentendo e raccontandosi di una situazione.

Questo tipo di domanda può aiutare l'altra a cominciare a parlare in prima persona e ad abbandonare il "linguaggio del tu" (o il parlare degli altri) per potersi connettere alla sua propria responsabilità nella situazione e con la sua capacità di prendere coscienza ed agire per trasformarla.

3. **Accompagnamento empatico + esplorare/rispecchiare carica emotiva: ripetere in forma di domanda l'ultima parte di qualcosa che mostra una carica emotiva, invitare a terminare le frasi incomplete. Per esempio: "E questo mi è difficile (sospiro)" → "Ti è difficile?"**

A volte possiamo riconoscere, mentre ascoltiamo, frasi che si ripetono, frasi non finite o frasi in cui percepiamo un carico emozionale nascosto. Possiamo invitare la persona a terminare la frase ripetendola, parafrasandola in forma di domanda (come nell'esempio del titolo).

Questo tipo di formulazione può aiutare la persona che parla ad esplorare un limite, a rendersi conto della sua esistenza o a darsi spazio per esplorare qualcosa che porta con sé un carico emotivo importante per comprendere la situazione.

4. **Verificare ciò che ascolto: Voglio essere sicura di capire e seguirti nel discorso → ripeto una sintesi di quello che ho ascoltato (senza interpretarlo).**

Un'altra delle strategie che possono favorire un ambiente di ascolto attivo ed empatico è mantenere attivo il canale comunicativo, mostrando attenzione. Per questo, ogni tanto può essere utile verificare che stiamo seguendo l'altra persona restituendole un piccolo riassunto sintetico di cosa abbiamo ascoltato e chiedendo di verificarlo.

È importante che in questo processo ci limitiamo a riassumere cosa si è detto senza interpretarlo né aggiungendo informazione. Una restituzione breve e precisa aiuta l'altra anche a dare chiarezza in cosa vive e ad accedere all'essenza della sua esperienza, dei suoi sentimenti o bisogni.

È un modo per verificare che stiamo seguendo l'altra persona e non ci stiamo perdendo, per riassumere e portare chiarezza a ciò che ha condiviso con noi, e accompagnare l'altra a focalizzarsi sul suo processo evitando che "entri in loop" ripetendo alcune cose.

5. **RIFLETTERE (meta-comunicare) + VERIFICARE con l'altra. Quando ti ascolto/osservo, sento/mi arriva (un sentimento/un bisogno). Com'è per te/in parole tue?**

Questa strategia la collochiamo al quinto posto perché può richiedere più allenamento. Trattandosi di riflettere qualcosa che non è stato detto prima da parte della persona che viene ascoltata (che può essere un sentimento o un'emozione che percepiamo nel suo linguaggio corporeo o para-verbale, o un bisogno che sembra affiorare dal racconto), è importante che dopo averlo evocato chiediamo all'altra di verificarlo, per evitare di essere noi ad analizzare il suo processo, interpretarlo e darle un filo da cui tirare.

Chiediamo una verifica per sapere se, in effetti, è questo quello che sta vivendo e, in caso affermativo, per invitarla a dirlo con parole sue e definire come lo vive (Com'è per te/in parole tue?). Questo è un modo di accompagnare con empatia, rispettando che il processo di un'altra persona non è il nostro e che noi ascoltiamo e accompagniamo, senza proporci di risolvere la sua situazione.